



## BİREYSEL ALACAK YÖNETİMİ

- Alacak yönetiminin önemi
- Tahsilat kültürünün oluşturulması
- Borçlu psikolojisini anlamak
- Planlama ve hazırlık süreci
- Tahsilat adımları
- Telefonda etkili iletişim teknikleri
- Stres yönetiminin borçlu diyaloglarında kullanımı
- Tahsilatı ilgilendiren temel hukuk bilgisi
- Bilinmesi gereken evraklar
- Tahsilatta sorun yaşamadan önce alınacak tedbirler
- Zor insanlarla başa çıkma teknikleri
- Sık yapılan hatalar
- Müşteriye göre farklı yaklaşım ve tahsilat stratejileri
- Müzakere ve ikna
- Sürdürülebilir müşteri ilişkisi için tahsilat yönetimi
- Uygulamalı tahsilat görüşmeleri

Süre; 1 gün